

■ Présentation du document

La procédure de traitement des réclamations est le document de base qui permet de fixer les différentes étapes de traitement d'une réclamation.

1. **Identifier la réclamation.** Par l'observation, le questionnement et l'écoute, deviner les réclamations non exprimées. Identifier clairement :
 - a. La personne qui se plaint (nom, fonction téléphone, courriel, adresse),
 - b. Le produit ou le service précis concerné,
 - c. L'objet de la réclamation,
2. **Envoyer le formulaire de réclamation** dans le cas d'un courrier ou courriel, reprendre contact par téléphone.
3. **Proposer une action** à entreprendre afin de trouver la cause du problème et d'y remédier.
4. **Fixer une échéance réaliste** en fonction des possibilités. Préciser qui fait quoi, quand.
5. **Agir concrètement** en apportant la réponse promise.
6. **Informé** le client du suivi.
7. **Conclure**, et le cas échéant proposer ou découvrir un produit ou une prestation complémentaire.